

## Política de Atención al cliente

### Estimado Cliente,

Con la finalidad de optimizar nuestros servicios en el entendimiento y la atención al cliente sobre sus necesidades y expectativas, presentamos nuestra Política de Atención al cliente.

Las películas comercializadas y/o producidas por Polo Films, por tratarse de productos fabricados bajo control de especificaciones técnicas para aplicaciones industriales, requieren de cuidados en la manipulación, transporte y almacenamiento, con la finalidad de proporcionar un adecuado desempeño durante su uso.

Si se ha observado alguna inconsistencia en nuestros productos, solicitamos que comunique inmediatamente a su representante comercial o técnico, de preferencia vía correo electrónico o teléfono, expresando su reclamación o insatisfacción.

A continuación relacionamos algunas referencias/informaciones que nos ayudarán a comprender su demanda y que pueden acelerar la resolución de la inconformidad señalada:

- Número de la factura;
- Números de los pedidos;
- Números de las bobinas;
- Cantidad reclamada;
- Motivo de la inconformidad;
- Número de la EXT<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>Esto se aplica solamente a Mercado Externo.

### Análisis de Procedencia | Devoluciones | Reembolsos:

El análisis de procedencia busca identificar, analizar y tratar la inconformidad, así como orientar al cliente con relación al destino y/o posibles selecciones de materiales pasibles de consumo.

Durante esta etapa, se indica que los materiales bajo análisis no sean consumidos, y si existe extrema necesidad de uso, se brindará soporte y orientación mediante el Responsable Técnico.

Los materiales segregados solamente podrán devolverse después de la inspección y parecer del Responsable Técnico y aprobación concedida por Polo Films, que se reserva el derecho de evaluar el material, buscar el origen técnico y la solución de la inconformidad y, por lo tanto, no aceptar cualquier devolución total o parcial del material suministrado, sin atender primero todas las condiciones anteriores.

Las devoluciones / retiradas de los materiales segregados siempre ocurrirán el mes siguiente al mes en el que se comunicó la ocurrencia (M+1) a Polo Films.



No se aceptarán devoluciones o reembolsos, sean ellos en reposición de materiales o valor monetario de mano de obra, materiales procesados, impresos, laminados, con adhesivos, recortados, combinados o no con otros substratos de cualquier orden (películas/papel/aluminio/etc.).

Asimismo, materiales que fueron dañados por manipulación y almacenamiento incorrecto, además de no reembolsar o reemplazar equipos y accesorios dañificados durante el proceso de conversión de las películas.

En el caso de una reclamación o insatisfacción sobre algún producto, y después de haber sido concedido debidamente el consentimiento y la procedencia de la reclamación por Polo Films, el reembolso se realizará, a través del proceso de devolución física del material en la misma versión y cantidad reclamada.

En el caso de ser procedente, a partir del análisis técnico, el área comercial, se responsabiliza por el reembolso, aplicando el precio de venta del producto, de acuerdo con las condiciones negociadas en la factura comercial.

<sup>2</sup> *Todos los Procedimientos de Devolución de material se aplican únicamente a los clientes del Mercado Doméstico;*

<sup>3</sup> *Reembolsos superiores a 3t se negociarán en base al descuento de los costos de reutilización del material. Esta condición se aplica únicamente a los clientes del Mercado Exterior.*

### **Procedimiento para Devoluciones:**

Después de la anuencia y aprobación de Polo Films, para atender con rapidez su necesidad, solicitamos observar el Procedimiento de Devoluciones, de la siguiente manera:

1. No dañe las bobinas, principalmente en sus bordes;
2. Devuelva la película, de preferencia con los materiales que componen el embalaje original, colocándolo sobre un palé. Si esto no es posible, vuelva a embalar la película protegiendo los bordes de la bobina y coloque sobre un palé;
3. Arquee el material sobre el palé para evitar desplazamientos durante el transporte. Nunca coloque la bobina en posición vertical sobre el palé;
4. Conserve las etiquetas originales de las bobinas;

**En todo y en cualquier incidente, Polo Films es responsable, de forma limitada, por la pérdida o perjuicio en el valor de la compra de la película comercializada.**

Estamos seguros de que estas reglas y condiciones tienen como objetivo mejorar continuamente nuestros productos, procesos, sistemas y servicios; muy agradecidos.

